ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN LAYANAN PUBLIK DISPENDUKCAPIL TULUNGAGUNG

Budi Prasetyo
Fakultas Ekonomi
pbudi909@yahoo.com

Abstrak

Pelayanan terhadap segenap warga Negara adalah menjadi tanggung jawab pemerintah seperti diamanatkan dalam undang-undang. permasalahan pelayanan pemerintah yang dirasakan masyarakat saat ini antara lain masih diskriminatif, pelayanan sering terkait dengan uang, jabatan dan keluarga termasuk lemahnya proses pelayanan publik. Layanan Publik sering tidak memiliki mekanisme yang jelas, dapat sangat sulit dan juga dengan sangat mudah. Terdapat orang yang melewati antrian panjang untuk mendapatkan layanan, Namun juga terdapat sejumlah orang yang hanya melakukan kontak telepon. Idealnya setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki stándar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Stándar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan Publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan didapat hasil sebagai berikut:a)Layanan yang telah diberikan oleh DISPENDUKCAPIL Tulungagung kepada penggunanya yang diukur melalui Indeks Kepuasan Pengguna bernilai 72,50 dengan kategori tingkat layanan adalah baik (B). b)Unsur layanan yang paling memuaskan bagi para pengguna adalah unsure ketepatan pelaksanaan jadual waktu pelayanan (U 12) sebesar 3,32 dan c).diketahui bahwa secara bersama sama variable independent(X) memberikan sumbangan pengaruh terhadap Y (dependent) sebesar 71,9%, sedangkan sisanya dipengaruhi factor lain. Untuk meningkatkan kualitas layanan diperlukan perhatian khusus pada unsure 7 yaitu kecepatan penyelesaian layanan agar dapaat diminalisir pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna secara umum.

Kata Kunci : Layanan publik,kepuasan

A.PENDAHULUAN

Pelayanan terhadap segenap warga Negara adalah menjadi tanggung jawab pemerintah seperti diamanatkan dalam undang-undang, namun tidak dapat dipungkiri bila pelayanan khususnya sector public masih banyak kendala dan hambatan terutama dalam hal kualitas pelayanan. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dari sector public relative masih belum membaik kalau tidak mau dikatakan masih rendah.

Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan massyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi empowering yang dialami oleh masyarakat (Thoha dan Widodo, 2011). Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga Negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakaat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan control terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya.

Kesadaran akan hak-hak sipil yang terjadi di masyarakat tidak lepas dari pendidikan politik yang terjadi selama ini. Selama ini masyarakat cenderung pasrah dan menerima terhadap apa yang mereka dapatkan dari pelayanan aparatur pemerintah. Hal ini diakibatkan karena sikap aparatur pelayanan publik yang tidak berorientasi pada kepuasan masyarakat, pelayanan hanya bersifat sekedar melayani tanpa disertai rasa peduli dan empati terhadap pengguna layanan. Namun kondisi yang terbuka seperti sekarang ini mengharuskan aparatur sebagai pelayan public lebih peduli lagi terhadap hak-hak sipil khususnya dalam pelayanan public.

Pemerintah di dalam menyelenggara kan pelayanan public masih ada dijumpai kekurangan sehingga jika ditinjau dari segi kualitas masih jauh dari yang diharapkan masyarakat. Jika kondisi ini tidak direspon dengan baik akan dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah.

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Dalam kondisi masyarakat seperti digambarakan diatas, birokrasi public harus dapat memberikan layanan publik yang lebih professional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsive serta sekaligus dapat membangun manusia dalam arti meningkatkan kapasistas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiriri. (Efeendi dalam Widodo, 2001). Arah pembangunan kualitas manusia tadi adalah memberdayakan kapasitas manusia dalam arti menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya untuk mengatur dan menentukan masa dapannya sendiri.

Satu hal yang belakangan ini sering dipermasalahkan dalam bidang publik service (Pelayanan Umum), terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah sebagai service provider (Penyedia Jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Apalagi pada era otonomi daerah, kualitas dari pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik

dari segi kulitas maupun dari segi kuantitas pelayanan.

Permasalahan pelayanan pemerintah yang dirasakan masyarakat saat ini antara lain masih diskriminatif, pelayanan sering terkait dengan uang, jabatan dan keluarga termasuk lemahnya proses pelayanan publik. Layanan Publik sering tidak memiliki mekanisme yang jelas, dapat sangat sulit dan juga dengan sangat mudah. Terdapat orang yang melewati antrian panjang untuk mendapatkan layanan, Namun juga terdapat sejumlah orang yang hanya melakukan kontak telepon.

Dennis A.Rondinelli pernah mengingatkan bahwa penyebab utama kegagalan melaksanakan orientasi pelayanan publik adalah : kuatnya komitmen budaya politik yang bernuansa sempit; kurangnya tenaga-tenaga kerja yang terlatih dan trampil dalam unit-unit local; kurangnya sumber-sumber dana untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab; adanya sikap keengganan untuk melakukan delegasi wewenang; dan kurangnya infrastruktur teknologi dan infra struktur fisik dalam menunjang pelaksanaan tugas-tugas pelayanan publik.

Mochammad menguraikan bahwa pelayanan lembaga-lembaga Publik / kedinasan saat ini perlu diorientasikan pada akuntabilitas Publik secara langsung dengan cara penyajian manajemen kualitas pelayanan yang terintegrasi.

Dalam pandangan Hariyoso, pendapat tersebut mencoba menguraikan pemikiran yang bersifat hipotik yaitu semakin baik akuntabilitas Publik semakin baik pula pemerintahan.

Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung secara substansial telah terbangun pemahaman untuk mewujudkan pelayanan publik yang sesuai dengan koridor tata kelola pemerintahan yang baik. Pemahaman demikian secara tematik merupakan alasan fundamental dari kehendak publik untuk menyusun perangkat hukum dalam rangka membangun model pelayanan publik yang mengedepankan prinsip prinsip demokrasi,transparansi,akuntabilitas dan responsibilitas.

Permasalahan yang dihadapi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung apakah pengguna telah terlayani dengan baik (menggunakan indicator IKP/IKM) dan factor factor apa saja yang berpengaruhi paling dominan.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan public / masyarakat. pengguna layanan dan factor factor dominan dan factor apa sajakah yang perlu ditingkatkan kualitas layanannya.

B.TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah statu bentuk kegiatan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat maupun di daerah, BUMN, dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku (Kepmenpan 81 tahun 2003)

Setiap penyelenggaraan pelayanan Publik harus memiliki stándar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Stándar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan Public yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Salah satu fungsi sekaligus tugas utama birokrasi public (pemerintah) adalah memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat (pelayanan prima). Dalam teori pelayanan prima (excellent service) dapat diwujudkan jika ada Standard pelayanan minimal (SPM).

SPM adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian koalitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelengga negara kepada masyarakat untuk

memberikan pelayanan yang berkualitas. Dalam rancangan Undang-Undang Pelayanan Publik, standar pelayanan meliputi :

1. Prosedur pelayanan
   Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan;
2. Waktu penyelesian
   Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya Pelayanan
   Biaya/tarip pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan
4. Produk Pelayanan
   Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
5. Sarana dan Prasarana
   Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai dan penyelenggara pelayanan publik
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan.
7. Pengawasan Internal

Kita harus memahami bahwa layanan (service) berasal dari orang-orang, bukan organisasi atau perusahaan. " suatu layanan dapat terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani, baik yang dilakukan atas dasar kesukarelaan masing-masing pihak (non komersiil), tujuan komersiil maupun karena orang-orang mempunyai keterikatan kerja dalam organisasi yang bertujuan komersiil atapun non komersiil"

Dengan demikian layanan itu mungkin diberikan karena satu pihak berkehendak membantu pihak lain secara sukarela, atau adanya permintaan dari pihak lain kepada satu pihak lain untuk membantunya secara sukarela. Pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain.

Catherine Devrye menyatakan bahwa pelayanan didalamnya terdapat unsur-unsur :

S (self-estemm---memberi nilai pada diri sendiri).E(exceed expectation-melampaui apa yang diharapkan) R (Recover-----rebut kembali).V(Vision---visi).I(Improve---peningkatan.C(care---perhatian).E(empower---pemberdayaan)

Pelayanan publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pemberi pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyaraakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid, 1998).

Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional. Pelayanan publik (public services) oleh birokrasi publik tadi adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik (public services) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (welfare state). Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik

dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik yang profesional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah). Dengan ciri sebagai berikut :

1. Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran;
2. Sederhana, mengandung arti prosedur /tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan;
3. Kejelasan dan kepastian (transparan), mengandung akan arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai :
   a. Prosedur/tata cara pelayanan;
   b. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif;
   c. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan;
   d. Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya;
   e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
4. Keterbukaan, mengandung arti prosedur /tata cara persyaratan, satuan kerja /pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta;
5. Efisiensi, mengandung arti :
   a. Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan;
   b. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
6. Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;
7. Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani;
8. Adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

Secara teoritis sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayan masyarakat (public service function), fungsi pembangunan (development function) dan fungsi perlindungan (protection function).

Kualitas pelayanan Publik

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kata kualitas sendiri mengandung banyak pengertian, beberapa contoh pengertian kualitas menurut Fandy Tjiptono(1995)adalah :

1. Kesesuaian dengan persyaratan;
2. Kecocokan untuk pemakaian;
3. Perbaikan berkelanjutan;
4. Bebas dari kerusakan/cacat;
5. Pemenuhan kebutuhan pelangggan sejak awal dan setiap saat;
6. Melakukan segala sesuatu secara benar;

7.Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Pada prinsipnya pengertian-pengertian tersebut diatas dapat diterima. Yang menjadi pertanyaan adalah ciri-ciri atau atribut-atribut apakah yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Ciri-ciri atau atribut-atribut tersebut yaitu antara lain :

1.Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses;

2.Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan;

3.Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;

4.Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer;

5.Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain;

6. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Zeithaml (1990) mengemukakan dalam mendukung hal tersebut, ada 10 (sepuluh) dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:

1. Tangible, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi;
2. Realiable, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;
3. Responsiveness, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;
4. Competence, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan;
5. Courtesy, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi;
6. Credibility, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;
7. Security, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko;
8. Access, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;
9. Communication, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat;
10. Understanding the customer, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabuaten Tulungagung.

1. Visi

   Terwujudnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berkualitas demi terciptanya kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan pencatatan dan kependudukan.
2. Misi
   1) Membangun manajemen pelayanan Publik yang berwawasan dan berjiwa ketatausahaan kantor;
   2) Menumbuh kembangkan dan meningkatkan pendapatan daerah guna kesejahteraan masyarakat.
   3) Memberikan pelayanan pencatatan dan pendaftaran penduduk yang prima guna terwujudnya masyarakat yang bertakwa, sadar hukum, aman dan sejahtera.
   4) Meningkatkan koalitas sumber daya manusia dan profesionalisme guna memberikan pelayanan prima.

C.METODOLOGI PENELITIAN

Perspektif Pendekatan Penelitian

Sesuai dengan tujuan penelitian yang telah dikemukakan di depan, maka penelitian ini menggunakan rancangan atau desain penelitian deskriptif kualitatif yaitu mixed antara kualitatif dengan kuantitatif untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat dari pelayanan di Dispenduk Capil Tulungagung serta factor-faktor yang mempengaruhi baik partial maupun secara bersama-sama.

Lokasi dan Obyek Penelitian

Lokasi penelitian ini tepatnya di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung. Sebagai Instansi pelayan publik dalam bidang pelayanan dokumen keluarga, Kartu Tanda Penduduk dan Akta Kelahiran. Dan yang dijadikan sebagai obyek penelitian ini adalah pengunjung yang memerlukan pelayanan dan memenuhi persyaratan tertentu.

masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Jenis dan Sumber Data

Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder, yang berbentuk kuantitatif dan kualitatif. Data kuantitatif berupa angka-angka, skala-skala, tabel-tabel, formula dan sebagainya yang menggunakan perhitungan matematis.

Sumber Data

Sumber data yang mendukung jawaban permasalahan dalam penelitian diperoleh dengan cara sebagai berikut :

a. Sumber Data Primer

Yaitu sumber data yang diperoleh dari sumber primer, diperoleh melalui responden yaitu pengguna layanan yang memberikan data berupa katakata atau kalimat pernyataan atau memberikan jawaban dalam kuesioner di Dispenduk Capil Tulungagung yang dijadikan sampel.

b. Sumber Data Sekunder

Yaitu data yang diperoleh dari catatan-catatan, buku, makalah, monografi dan lain-lain terutama yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Data yang lain juga didapat dari arsip, sebagai sumber data dalam bentuk dokumen, data statistik dan naskah-naskah yang telah tersedia dalam lembaga atau instansi yang berhubungan dengan penelitian ini.

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang akan digunakan adalah kuesioner. Kuesioner penelitian kemudian dibagi kepada 161 orang responden dibuat dalam bentuk rating scale sesuai dengan skala pengukuran yang dipakai. Jumlah responden ini adalah sesuai dengan jumlah responden yang dipersyaratkan dalam kepmen PAN No. 25 tahun 2004.

Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung/pengguna layanan yang memerlukan layanan di Dispendukcapil Tulungagung.. Sedangkan sampel diambil secara purposive sampling, yaitu pengunjung yang memerlukan layanan dan memenuhi persaratan tertentu ditemui oleh peneliti. Sampel yang dijadikan responden dalam penelitian ini sebanyak 161 responden.

Adapun persaratan dimaksud adalah:

1. Berijasahsekurang-kurangnya SMP
2. Mengurus sendiri keperluannya (bukan calo/tidak melalui perantara)

Teknik Analisis Data

Dalam melakukan analisa data yang diperoleh, maka penulis menggunakan metode berupa :

1. Analisa Kualitatif

Untuk menjelaskan, menggambarkan data dan hasil pengolahan data.

2.Analisa Kuantitatif

$$\text{IKP} = \frac{\text{total nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \text{X Nilai penimbang}$$

$$\text{Nilai Penimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{}{14} = 0{,}071$$

Penilaian IKP berada dalam kisaran antara 25-100, maka hasil penilaian akan dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus :

IKP UNIT PELAYANAN X 25

b.Untuk mengetahui pengaruh dari kualitas dari pelayanan publik baik secara serempak maupun secara partial, digunakan analisa Regresi Linier Berganda dengan rumus :

$$Y = \beta 0 + \beta 1X1 + \cdots\cdots\cdots + \beta 14X14 + \varepsilon$$

Hasil dari persamaan regresi tersebut kemudian dianalisis dengan menggunakan beberapa uji yaitu :

- **Uji F**

Untuk mengetahui bagaimanakah pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersama-sama, dengan rumus :

$$F_{hitung} = \frac{\sum_{i=1}^{n} (\hat{Y}_i - \bar{Y})^2 / k}{(1 - \sum_{i=1}^{n} (\hat{Y}_i - \bar{Y})^2 / (n-k-1)}$$

Dengan prosedur :

1. Menentukan H_0 dan H_1
2. Menentukan level signifikan (α = 5%)
3. Kriteria uji F, dengan melihat hasil print out (SPSS for windows) diketahui nilai F_{hitung}, jika hasil $F_{hitung} > F_{tabel}$ (5%) berarti signifikan.

- **Uji t**

Pengujian yang pada dasarnya dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh parameter yang signifikan secara individu, dengan rumus :

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Dengan prosedur :

1. Menentukan H_0 dan H_1
2. Menentukan level signifikan(α= 5%)
3. Kriteria uji t, dengan melihat hasil print out (SPSS for windows) diketahui nilai t_{hitung}, jika hasil $t_{hitung} > t_{tabel}$ (5%) berarti signifikan.

- **Korelasi**

Korelasi untuk mengukur besarnya proporsi (prosentase) dari jumlah variasi Y yang dapat diterangkan oleh model regresi, dengan nilai kisaran nol sampai dengan satu ($0 \le R^2 \le 1$) yang berari bahwa semakin besar nilai R^2 maka garis regresi akan semakin mendekati kecocokan data dan menunjukkan kekuatan hubungan linier dan arah hubungan dua variabel acak.

$$R^2 = \frac{\sum_{i=1}^{n} (\hat{Y}_i - \bar{Y})^2}{\sum_{i=1}^{n} (\hat{Y}_i - \bar{Y})^2}$$

- **Metode stepwise Prosedur Regresi Bertatar (*The Stepwise Regression Procedure*)**

Metode regresi bertatar atau Stepwise adalah suatu metode yang digunakan untuk memperoleh persamaan regresi terbaik dengan cara memasukkan variabel bebas (*Inependent Variable*) yang signifikan satu persatu ke dalam persamaan regresi. Dimana urutan memasukkan variabel tersebut dimulai dari variabel bebas yang memiliki korelasi terbesar dengan variabel tak bebas (*Dependent Variabel*). Sehingga agar lebih selektif memasukkan variabel bebas yang signifikan dalam model, maka digunakan prosedur regresi bertatar atau metode Stepwise.

Langkah-langkah dalam prosedur regresi bertatar (*Hanke, J.E*) adalah :

1. Menghitung korelasi semua variabel bebas dengan variabel respon. Sebagai variabel yang pertama kali masuk adalah variabel X yang mempunyai korelasi terbesar dengan variabel Y.

2. Variabel selanjutnya adalah variabel yang mempunyai kontribusi terbesar terhadap *Sum Square Regression* (diluar persamaan). Dengan melihat nilai F_{test} jika > $F_{statistic}$ maka disebut *F to enter*.
3. Selanjutnya, dipilih variabel yang sudah ada dalam persamaan dengan melihat nilai F_{test} jika < $F_{statistic}$ maka disebut *F to remove,* sedangkan variabel lain dibuang.
4. Ulangi step 2 dan 3 sampai penambahan variabel tidak signifikan dan semua variabel yang signifikan mempunyai kemungkinan untuk dikeluarkan dengan catatan variabel di luar persamaan.

D.PEMBAHASAN

Nilai Indeks Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil perhitungan nilai dari keempatbelas unsur layanan dapat diketahui nilai rata-rata setiap unsur layanan, sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap layanan merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur layanan dikalikan dengan penimbang yang sama yaitu 0,071, maka nilai indeks kepuasan pengguna dihitung dengan cara sebagai berikut :

(3,07 x 0,071) + (2,9 x 0,071) + (2,8 x 0,071) + (3,14 x 0,071) + (3,22 x 0,071) + (2,94 x 0,071) + (*2,72 x 0,071*) + (2,91 x 0,071) + (2,84 x 0,071) + (2,96 x 0,071) + (2,84 x 0,071) + (*3,32 x 0,071*) + (3,0 x 0,071) + (2,01 x 2,95) = **72,50**

Nilai persepsi interval IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan dapat di lihat pada tabel berikut :

Berdasarkan data di atas maka nilai indeks kepuasan pengguna dapat dihitung hasilnya sebagai berikut :

1. Nilai IKP setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = 2,90 x 25 = 72**,**50 (dalam interval B)
2. Mutu pelayanan Baik (B)
3. Kinerja unit pelayanan adalah Baik(B)

Regresi Stepwise model

Dari hasil regresi dengan metode stepwise terbagi menjadi 9 tahapan model :

Tahapan dalam metode stepwise adalah meng-korelasi-kan antara variabel Y dan variabel X. Langkah selanjutnya adalah pemilihan variabel X yang memiliki korelasi tertinggi terhadap variabel Y, variabel X yang memiliki korelasi tertinggi akan diregresikan dengan variabel Y. jika hasil regresi antara variabel X dan Y signifikan (dikatakan signifikan jika nilai sig. variabel X lebih kecil dari 0,05).

Pada tahap pertama, variabel pertama yang masuk ke dalam persamaan regresi adalah variabel X9, karena X9 memiliki korelasi partial tertinggi (0.659, lihat tabel correlation's) terhadap Y. Kemudian variabel X9 diregreskan dengan variabel Y. Hasil regresi antara variable X9 dan Y memiliki nilai sig. kurang dari 0.05 (0.000, lihat pada tabel coeffisien). Hal ini membuktikan variable X9 pantas masuk model persamaan regresi.

Pada tahap kedua, variabel kedua yang masuk ke dalam persamaan regresi adalah variabel X8, karena X8 memiliki korelasi partial tertinggi kedua (0.403, lihat tabel correlation's) terhadap Y. Kemudian variabel X9, X8 diregreskan dengan variabel Y. Hasil regresi antara variable X9, X8 dan Y memiliki nilai sig. kurang dari 0.05 (0.000; 0.000; lihat pada tabel coeffisien). Hal ini membuktikan variable X9 dan X8 pantas masuk model persamaan regresi.

Pada tahap ketiga, variabel ketiga yang masuk ke dalam persamaan regresi adalah variabel X6, karena X6 memiliki korelasi partial tertinggi ketiga (0.359, lihat tabel correlation's) terhadap Y. Kemudian variabel X9, X8, X6 diregreskan dengan variabel Y. Hasil regresi antara variable X9, X8, X6 dan Y memiliki nilai sig. kurang dari 0.05 (0.000; 0.000; 0.000; lihat pada tabel coeffisien). Hal ini membuktikan variable X9, X8 dan X6 pantas masuk model persamaan regresi.

Pada tahap keempat, variabel keempat yang masuk ke dalam persamaan regresi adalah variabel X7, karena X7 memiliki korelasi partial tertinggi keempat (0.360, lihat tabel correlation's) terhadap Y. Kemudian variabel X9, X8, X6, X7

diregreskan dengan variabel Y. Hasil regresi antara variable X9, X8, X6, X7 dan Y memiliki nilai sig. kurang dari 0.05 (0.000; 0.000; 0.000; 0.000; lihat pada tabel coeffisien). Hal ini membuktikan variable X9, X8, X6 dan X7 pantas masuk model persamaan regresi. **Pada tahap kelima**, variabel kelima yang masuk ke dalam persamaan regresi adalah variabel X10, karena X10 memiliki korelasi partial tertinggi kelima (0,273, lihat tabel correlation's) terhadap Y. Kemudian variabel X9, X8, X6, X7, X10 diregreskan dengan variabel Y. Hasil regresi antara variable X9, X8, X6, X7, X10 dan Y memiliki nilai sig. kurang dari 0.05 (0.000; 0.001; 0.000; 0.000; 0.001; lihat pada tabel coeffisien). Hal ini membuktikan variable X9, X8, X6, X7 dan X10 pantas masuk model persamaan regresi.

Pada tahap keenam, variabel keenam yang masuk ke dalam persamaan regresi adalah variabel X14, karena X14 memiliki korelasi partial tertinggi keenam (0,236, lihat tabel correlation's) terhadap Y. Kemudian variabel X9, X8, X6, X7, X10, X14 diregreskan dengan variabel Y. Hasil regresi antara variable X9, X8, X6, X7, X10, X14 dan Y memiliki nilai sig. kurang dari 0.05 (0.000; 0.006; 0.000; 0.001; 0.003; 0.004; lihat pada tabel coeffisien). Hal ini membuktikan variable X9, X8, X6, X7, X10 dan X11 pantas masuk model persamaan regresi.

Pada tahap ketujuh, variabel ketujuh yang masuk ke dalam persamaan regresi adalah variabel X1, karena X1 memiliki korelasi partial tertinggi ketujuh (0,202, lihat tabel correlation's) terhadap Y. Kemudian variabel X9, X8, X6, X7, X10, X14, X1 diregreskan dengan variabel Y. Hasil regresi antara variable X9, X8, X6, X7, X10, X14, X1 dan Y memiliki nilai sig. kurang dari 0.05 (0.002; 0.004; 0.000; 0.000; 0.008; 0.006; 0.015; lihat pada tabel coeffisien). Hal ini membuktikan variable X9, X8, X6, X7, X10, X11 dan X1 pantas masuk model persamaan regresi.

Pada tahap kedelapan, variabel kedelapan yang masuk ke dalam persamaan regresi adalah variabel X11, karena X11 memiliki korelasi partial tertinggi kedelapan (0,185, lihat tabel correlation's) terhadap Y. Kemudian variabel X9, X8, X6, X7, X10, X14, X1,X11 diregreskan dengan variabel Y. Hasil regresi antara variable X9, X8, X6, X7, X10, X14, X1, X11 dan Y memiliki nilai sig. kurang dari 0.05 (0.012; 0.008; 0.000; 0.007; 0.022; 0.005; 0.008; 0.027; lihat pada tabel coeffisien). Hal ini membuktikan variable X9, X8, X6, X7, X10, X14, X1 dan X11 pantas masuk model persamaan regresi.

Pada tahap kesembilan variabel kesembilan yang masuk ke dalam persamaan regresi adalah variabel X2, karena X2 memiliki korelasi partial tertinggi kesembilan (0.177, lihat tabel correlation's) terhadap Y. Kemudian variabel X9, X8, X6, X7, X10, X14, X1, X11, X2 diregreskan dengan variabel Y. Hasil regresi antara variable X9, X8, X6, X7, X10, X14, X1, X11, X2 dan Y memiliki nilai sig. kurang dari 0.05 (0.016; 0.034; 0.001; 0.007; 0.014; 0.013; 0.018; 0.023; 0.035; lihat pada tabel coeffisien). Hal ini membuktikan variable X9, X8, X6, X7, X10, X14, X1, X11 dan X2 pantas masuk model persamaan regresi.

Selanjutnya variabel yang dievaluasi secara berurutan adalah variabel X3, X13, X12, X4, X5. Karena masing-masing secara berurutan memiliki korelasi partial terhadap Y yaitu sebesar : 0.165; 0.162; 0.157; 0.145; 0.113; Pada tabel Exclude Variabel, variabel X3, X13, X12, X4, X5 memiliki nilai sig. lebih dari 0.05 (X3 = 0.051; X13 = 0.055; X12 = 0.063; X4 = 0,086; X5 = 0.183), hal ini menggambarkan hasil regresi antara variabel X3, X13, X12, X4, X5 dengan Y tidak signifikan, oleh karean itu variabel X3, X13, X12, X4, X5 dikeluarkan dari model regresi.

Dari tahapan tersebut maka diperoleh model regresi sebagai berikut :

$Y = b_0 + b_1 x_1 + b_2 x_2 + b_6 x_6 + b_7 x_7 + b_8 x_8 + b_9 x_9 + b_{10} x_{10} + b_{11} x_{11} + b_{14} x_{14}$

keterangan :

Y = variabel terikat

X = variabel bebas

b_0 = Konstanta

b_i = Koefisien variabel independen

Y = - 0.755 + 0.145 X1 + 0.146 X2 + 0.174 X6 + 0.139 X7 + 0.142 X8 + 0.169 X9 + 0.149 X10 + 0.126 X11 + 0.143 X14

Persamaan di atas menunjukkan pengaruh masing-masing variabel independen (X1, X2, X6, X7, X8, X9, X10, X11, X14) terhadap variabel dependen (Y). Adapun masing-masing koefisien regresi tersebut dapat diartikan sebagai berikut :

1. Nilai Konstanta bernilai negative (-0,755)

Artinya jika Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung tidak melakukan usaha untuk meningkatkan pelayanan maka tingkat kepuasan masyarakat penggunan layanan akan menurun.

2. Nilai Koefisien untuk semua variabel bernilai positif

$b_1 = 0.145$; $b_2 = 0.146$; $b_6 = 0.174$; $b_7 = 0.139$; $b_8 = 0.142$; $b_9 = 0.169$; $b_{10} = 0.149$; $b_{11} = 0.126$; $b_{14} = 0.143$

Artinya jika variabel X1, X2, X6, X7, X8, X9, X10, X11, X14 ditingkatkan maka variabel Y akan meningkat pula.

1. Uji F (PengujianSimultan /Bersama-sama)

Uji F digunakan untuk membuktikan apakah variabel-variabel independen (X1, X2, X6, X7, X8, X9, X10, X11, X14) secara serempak atau bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen (Y).Tahap pengujiannya adalah sebagai berikut :

1) Menentukan hipotesis nol dan hipotesis alternative

   $H_0 : b_1 = b_2 = b_6 = b_7 = b_8 = b_9 = b_{10} = b_{11} = b_{14} = 0$

   artinya variabel independen secara serentak tidak memiliki pengaruh terhadap variabel dependen.

   $H_a : b_1 \neq b_2 \neq b_6 \neq b_7 \neq b_8 \neq b_9 \neq b_{10} \neq b_{11} \neq b_{14} \neq 0$

   artinya variabel independen secara serentak memiliki pengaruh terhadap variabel dependen.

2) Menentukan probabilitas (signifikansi)

   Dari tabel ANOVA model ke 9 diketahui nilai signifikansi adalah 0.000

3) Pengambilan keputusan
   a. Jika signifikansi > 0,05 maka H_0 diterima
   b. Jika signifikansi ≤ 0,05 maka H_0 ditolak
4) Kesimpulan

   Dapat diketahui bahwa signifikansi 0.000 < 0.05 jadi hipotesis nol (H_0) ditolak artinya variabel X secara serempak berpengaruh terhadap variabel Y.

2. Uji T digunakan untuk membuktikan apakah variabel-variabel independen (X1, X2, X6, X7, X8, X9, X10, X11, X14) secara parsial atau individu mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen (Y). Tahap pengujiannya adalah:

1) Pengujian terhadap variabel X1
   a) Menentukan hipotesis nol dan hipotesis alternatif

      $H_0 : b_1 = 0$

      artinya variabel X1 tidak pengaruh terhadap variabel Y

      $H_a : b_1 \neq 0$

      artinya variabel X1 memiliki pengaruh terhadap variabel Y
   b) Nilai signifikansi variabel X1 adalah 0,008 (lihat tabel Coefisients model ke 9).
   c) Pengambilan keputusan :

      Signifikansi > 0,05 jadi H_0 diterima

      Signifikansi $\underline{<}$ 0,05 jadi H_0 ditolak
   d) Kesimpulan

      Dapat diketahui bahwa signifikansi (0.008) < 0.05 jadi H_0 ditolak, artinya variabel X1 memiliki pengaruh yang terhadap variabel Y

2) Pengujian terhadap variabel X2
   a) Menentukan hipotesis nol dan hipotesis alternatif
      $H_0 : b_1 = 0$
      artinya variabel X2 tidak pengaruh terhadap variabel Y
      $H_a : b_1 \neq 0$
      artinya variabel X2 memiliki pengaruh terhadap variabel Y
   b) Nilai signifikansi variabel X2 adalah 0,035(lihat tabel Coefisients model ke 9).
   c) Pengambilan keputusan :
      Signifikansi > 0,05 jadi H_0 diterima
      Signifikansi $\leq$ 0,05 jadi H_0 ditolak
   d) Kesimpulan
      Dapat diketahui bahwa signifikansi (0.035) < 0.05 jadi H_0 ditolak, artinya variabel X2 memiliki pengaruh yang terhadap variabel Y
3) Pengujian terhadap variabel X6
   a) Menentukan hipotesis nol dan hipotesis alternatif
      $H_0 : b_1 = 0$
      artinya variabel X6 tidak pengaruh terhadap variabel Y
      $H_a : b_1 \neq 0$
      artinya variabel X6 memiliki pengaruh terhadap variabel Y
   b) Nilai signifikansi variabel X6 adalah 0,001 (lihat tabel Coefisients model ke 9).
   c) Pengambilan keputusan :
      Signifikansi > 0,05 jadi H_0 diterima
      Signifikansi $\leq$ 0,05 jadi H_0 ditolak
   d) Kesimpulan
      Dapat diketahui bahwa signifikansi (0.001) < 0.05 jadi H_0 ditolak, artinya variabel X6 memiliki pengaruh yang terhadap variabel Y
4) Pengujian terhadap variabel X7
   a) Menentukan hipotesis nol dan hipotesis alternatif
      $H_0 : b_1 = 0$
      artinya variabel X7 tidak pengaruh terhadap variabel Y
      $H_a : b_1 \neq 0$
      artinya variabel X7 memiliki pengaruh terhadap variabel Y
   b) Nilai signifikansi variabel X7 adalah 0,007(lihat tabel Coefisients model ke 9).
   c) Pengambilan keputusan :
      Signifikansi > 0,05 jadi H_0 diterima
      Signifikansi $\leq$ 0,05 jadi H_0 ditolak
   d) Kesimpulan
      Dapat diketahui bahwa signifikansi (0.007) < 0.05 jadi H_0 ditolak, artinya variabel X7 memiliki pengaruh yang terhadap variabel Y
5) Pengujian terhadap variabel X8
   a) Menentukan hipotesis nol dan hipotesis alternatif
      $H_0 : b_1 = 0$
      artinya variabel X8 tidak pengaruh terhadap variabel Y
      $H_a : b_1 \neq 0$
      artinya variabel X8 memiliki pengaruh terhadap variabel Y
   b) Nilai signifikansi variabel X8 adalah 0,034 (lihat tabel Coefisients model ke 9).
   c) Pengambilan keputusan :
      Signifikansi > 0,05 jadi H_0 diterima
      Signifikansi $\leq$ 0,05 jadi H_0 ditolak
   d) Kesimpulan
      Dapat diketahui bahwa signifikansi (0.034) < 0.05 jadi H_0 ditolak, artinya variabel X8 memiliki pengaruh yang terhadap variabel Y
6) Pengujian terhadap variabel X9
   a) Menentukan hipotesis nol dan hipotesis alternatif
      $H_0 : b_1 = 0$
      artinya variabel X9 tidak pengaruh terhadap variabel Y
      $H_a : b_1 \neq 0$
      artinya variabel X9 memiliki pengaruh terhadap variabel Y
   b) Nilai signifikansi variabel X9 adalah 0,016 (lihat tabel Coefisients model ke 9).
   c) Pengambilan keputusan :
      Signifikansi > 0,05 jadi H_0 diterima
      Signifikansi $\leq$ 0,05 jadi H_0 ditolak
   d) Kesimpulan
      Dapat diketahui bahwa signifikansi (0.016) < 0.05 jadi H_0 ditolak,

artinya variabel X9 memiliki pengaruh yang terhadap variabel Y

7) Pengujian terhadap variabel X10
   a) Menentukan hipotesis nol dan hipotesis alternatif
      $H_0 : b_1 = 0$
      artinya variabel X10 tidak pengaruh terhadap variabel Y
      $H_a : b_1 \neq 0$
      artinya variabel X10 memiliki pengaruh terhadap variabel Y
   b) Nilai signifikansi variabel X10 adalah 0,014 (lihat tabel Coefisients model ke 9).
   c) Pengambilan keputusan :
      Signifikansi > 0,05 jadi H_0 diterima
      Signifikansi $\leq$ 0,05 jadi H_0 ditolak
   d) Kesimpulan
      Dapat diketahui bahwa signifikansi (0.014) < 0.05 jadi H_0 ditolak, artinya variabel X10 memiliki pengaruh yang terhadap variabel Y
8) Pengujian terhadap variabel X11
   a) Menentukan hipotesis nol dan hipotesis alternatif
      $H_0 : b_1 = 0$
      artinya variabel X11 tidak pengaruh terhadap variabel Y
      $H_a : b_1 \neq 0$
      artinya variabel X11 memiliki pengaruh terhadap variabel Y
   b) Nilai signifikansi variabel X11 adalah 0,023 (lihat tabel Coefisients model ke 9).
   c) Pengambilan keputusan :
      Signifikansi > 0,05 jadi H_0 diterima
      Signifikansi $\leq$ 0,05 jadi H_0 ditolak
   d) Kesimpulan
      Dapat diketahui bahwa signifikansi (0.023) < 0.05 jadi H_0 ditolak, artinya variabel X11 memiliki pengaruh terhadap variabel Y
9) Pengujian terhadap variabel X14
   a) Menentukan hipotesis nol dan hipotesis alternatif
      $H_0 : b_1 = 0$
      artinya variabel X14 tidak pengaruh terhadap variabel Y
      $H_a : b_1 \neq 0$
      artinya variabel X14 memiliki pengaruh terhadap variabel Y
   b) Nilai signifikansi variabel X14 adalah 0,013 (lihat tabel Coefisients model ke 9).
   c) Pengambilan keputusan :
      Signifikansi > 0,05 jadi H_0 diterima
      Signifikansi $\leq$ 0,05 jadi H_0 ditolak
   d) Kesimpulan
      Dapat diketahui bahwa signifikansi (0.013) < 0.05 jadi H_0 ditolak, artinya variabel X14 memiliki pengaruh yang terhadap variabel Y

E.SIMPULAN

Berdasarkan latar belakang masalah, tujuan penelitian, dan hasil penelitian serta pembahasan, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Layanan yang telah diberikan oleh DISPENDUKCAPIL Tulungagung kepada penggunanya yang diukur melalui Indeks Kepuasan Pengguna bernilai 72**,50** dengan kategori **tingkat layanan adalah baik (B)**.
2. Unsur layanan yang paling memuaskan bagi para pengguna adalah unsure ketepatan pelaksanaan jadual waktu pelayanan (U 12) sebesar 3,32
3. Secara bersama sama variable independent(X) memberikan sumbangan pengaruh terhadap Y (dependent) sebesar 71,9%, sedangkan sisanya dipengaruhi factor lain.

SARAN

1. Unsur 7 yakni Kecepatan penyelesaian layanan perlu mendapatkan perhatian khusus, karena dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat secara umum.
2. Dengan melakukan perbaikan dalam berbagai unsure layanan diharapkan indeks kepuasan masyarakat dapat meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

Abdul. Wahab Solichin, 2004, *Analisis Kebijaksanaan* Dari Formulasi Ke implementasi Kebijaksanaan Negara, Edisi Kedua, Bumi Aksara, Jakarta,

AG. Subarsono, 2005, *Analisis Kebijaksanaan Publik*, Edisi Pertama, Pustaka pelajar, Yogyakarta.

Bagyo, Yupono, 2003, *Statistika: Untuk Penelitian Ekonomi dan Sosial*, Penerbit Bayumedia Publishing,sl

Barata, Atep Adya, 2003, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Cetakan Kedua,Penerbit Elex Media Komputindo, Jakarta

Budi Winarno, 2002, *Teori dan Proses Kebijakan Publik*, Media Pressindo, Yogyakarta

Bungin, M. Burhan, Prof. Dr. H. S.Sos. M.Si., 2005, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*, Cetakan Ketiga, Penerbit Kencana, Jakarta

Irianto, Agus, Prof. Dr. H., 2004, *Statistik: Konsep Dasar dan Aplikasinya*, Cetakan Keempat, Kencana, Jakarta

Mas Roro Lilik Ekowati, 2005, *Perencanaan, Implementasi dan Evaluasi Kebijakan atau Program*, Pustaka Citra, Surakarta.

Mas Roro Lilik Ekowati, 2005, *Perencanaan, Implementasi dan Evaluasi Kebijakan atau Program*, Pustaka Citra, Surakarta.

Prasetyo, Bambang dan Jannah, Lina Miftahul, 2005, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Cetakan Keempat, Penerbit RajaGrafindo Persada, Jakarta

Riduwan.Drs.M.B.A. dan Akdon, Prof. Dr. M.Pd.,2005, *Rumus dan Data dalam Analisis Statistika*, Cetakan Kedua, Penerbit Alfabeta, Bandung

Sugiyono, Prof. Dr., 2009, *Statistika Untuk Penelitian*, Cetakan Kelima belas, Penerbit Alfabeta, Bandung

Suharso, Puguh, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Bisnis: Pendekatan Filosofi dan Praktis*, Penerbit Indeks, Jakarta